

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKTA PERKAWINAN
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
PEMERINTAH KOTA SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

MUHAMMAD YAHYA IRNAD
NPM. 0341010067

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA

2011

PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan
dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Disusun Oleh:

Muhammad Yahya Irnad
0341010067

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Drs.Diana Hertati, Msi
NIP.196601031989032001

Mengetahui

Dekan

Dra.Ec. Hj.Suparwati, M.Si
NIP.195507181983022001

PENGESAHAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

Kualitas Pelayanan Administrasi Akta
Perkawinan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Pemerintah Kota Surabaya

Oleh:

Muhammad Yahya Irnad
0341010067

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal.....

Pembimbing Utama

Tim Penguji

Drs.Diana Hertati, M.Si
NIP.19660103 198903 2 001

1.
DR. Slamet Srijono, M.Si
NIP.130.286.546
2.

Drs. Hartono Hidayat, M.Si
NIP.030.115.320
3.

Drs.Lukman Arif, M.Si
NIP.19641102 199403 1 001

Mengetahui
Dekan

Dra.Ec. Hj.Suparwati, M.Si
NIP.195507181983022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, kepada penulis sehingga proposal dengan judul “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKTA PERKAWINAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA SURABAYA “ dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Drs. Diana Hertati, M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun material. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Drs. Diana Hertati, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dosen-dosen Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional “Veteran” Jawa Timur

5. Orang tua dan keluarga besar atas doa dan dukungan untuk mendorong menulis proposal ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam proposal ini ditemukan banyak kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan proposal ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 17 Juni 2011

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAKSI.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Pelayanan Publik.....	15
2.2.1.1. Pengertian Pelayanan.....	15
2.2.1.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	17
2.2.1.3. Faktor Pendukung Pelayanan	20
2.2.1.4. Sasaran Pelayanan.....	23
2.2.1.5. Standar Pelayanan Publik.....	25
2.2.1.6. Fungsi Pelayanan.....	26
2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27

2.2.2.2. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29
2.2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.2.4. Konsep Pelayanan Prima.....	34
2.2.2.5. Pelayanan Berfokus Kepada Kepuasan.....	36
2.3. Kerangka Berpikir Teori.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	41
3.2. Lokasi Penelitian/Situs Penelitian.....	43
3.3. Fokus Penelitian.....	44
3.4. Informan dan Teknik Penarikan Informan.....	48
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6. Teknik Analisis Data.....	50
3.6.1. Teknik Keabsahan Data.....	53

BAB. IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.1. Gambaran Umum Objek.....	55
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	56
4.1.3. Struktur Organisasi Pada Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya.....	59
4.1.4. Komposisi Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	69
4.1.5 Sarana Dan Prasarana.....	74
4.1.6. Prosedur Pembuatan Akta Perkawinan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	77
4.1.7. Jumlah Pemohon Akta Perkawinan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2008 – 2010.....	81

4.2. Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	81
4.3. Pembahasan.....	120

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	132
5.2. Saran.....	135

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Penduduk Kota Surabaya Tahun 2007-2009.....	6
Tabel 1.2. Jumlah Penduduk Kota Surabaya berdasarkan Agama Tahun 2007.....	7
Tabel 1.3. Jumlah Pemohon Akta Perkawinan.....	8
Tabel 4.1. Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.2. Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
Tabel 4.3. Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan.....;	72
Tabel 4.4. Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia.....	73
Tabel 4.5. Komposisi Pegawai Berdasarkan Agama.....	74
Tabel 4.6. Fasilitas Gedung / Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	75
Tabel 4.7. Fasilitas Umum Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	75
Tabel 4.8. Fasilitas Khusus Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	76
Tabel 4.9. Jumlah Pemohon Akta Perkawinan Tahun 2008-2010.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Teori.....	40
Gambar 3.1. Analisis Data Kualitatif Model Interaktif.....	52
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	59
Gambar 4.2. Papan Informasi Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	87
Gambar 4.3. Pemeriksaan Kelengkapan Pemohon.....	90
Gambar 4.4. Produk Akta Perkawinan.....	100
Gambar 4.5. Sarana dan Prasarana Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	108
Gambar 4.6. Papan Petunjuk Lokasi.....	111
Gambar 4.7. Loker Pelayanan Akta Perkawinan.....	116
Gambar 4.8. Loker Pengambilan Hasil Akta Perkawinan.....	116
Gambar 4.9. Ruang Tunggu Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	118
Gambar 4.10. Toilet Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	119
Gambar 4.11. Ruang Khusus Merokok dan Menyusui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	119

ABSTRAKSI

M. YAHYA IRNAD, Kualitas Pelayanan Akta Perkawinan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya, Skripsi, 2011

Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya yang memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat. Tingginya penduduk tidak diimbangi tingginya pelayanan, ini terbukti adanya pengaduan terhadap Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya dalam pembuatan akta perkawinan.

Pada penelitian kali ini, peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan administrasi akta perkawinan di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya Metode yang digunakan adalah metode Kualitatif.. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian kualitatif deskriptif. Pemilihan informan pada penelitian ini dilakukan secara snowball. Fokus dalam penelitian ini adalah: kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Hasil yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan akta perkawinan yang dilakukan oleh Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya sudah baik tetapi perlu diperhatikan masalah seperti ruang tunggu yang perlu diperhatikan kenyamanannya. Yang terdiri dari dimensi-dimensi kualitas: Kesederhanaan, meliputi: kemudahan memahami prosedur pelayanan akta perkawinan, kemudahan melaksanakan prosedur pelayanan akta perkawinan, dan kelancaran melaksanakan prosedur pelayanan akta perkawinan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya. Kejelasan, meliputi: kejelasan syarat-syarat dalam mengurus akta perkawinan, struktur organisasi/unit kerja yang menangani kebutuhan atau keluhan pemohon akta perkawinan dan kejelasan rincian biaya dalam mengurus akta perkawinan. Kepastian Hukum, meliputi: kepastian waktu dalam kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan akta perkawinan dengan ketentuan yang berlaku dan ketersediaan informasi waktu penyelesaian pelayanan akta perkawinan. Akurasi, meliputi: kesesuaian produk pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan dan jaminan perlindungan hukum atas produk yang dihasilkan. Keamanan, meliputi: Keamanan proses dan terbitnya akta perkawinan sampai ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang. Tanggung Jawab, meliputi: tindak lanjut atas segala keluhan dalam akta perkawinan yang masuk untuk segera diselesaikan oleh pejabat yang berwenang. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, meliputi: kelengkapan sarana dan prasarana dilihat berdasarkan kecukupan sarana dan prasarana kerja, ketersediaan peralatan teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika), dan kemampuan aparat terhadap penggunaan teknologi dan telematika. Kemudahan Akses, meliputi: kemudahan akses dan ketersediaan lokasi pelayanan yang strategis, ketersediaan sarana transportasi untuk menjangkau lokasi pelayanan serta ketersediaan teknologi dan telematika untuk mengakses pelayanan akta perkawinan. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, meliputi: aparatur yang memberi layanan bersikap sopan, ramah dan ikhlas terhadap pemohon yang mengurus akta perkawinan. Kenyamanan, meliputi: ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan bersih, serta fasilitas seperti toilet, tempat ibadah yang layak.

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Era reformasi di Indonesia ditandai dengan adanya perubahan pada berbagai bidang, termasuk bidang pemerintahan yaitu dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan daerah, yang intinya mengatur perubahan penyelenggaraan sistem pemerintahan yang semula bersifat sentralistik menjadi sistem pemerintahan yang desentralistik.

Dengan adanya otonomi yang luas, keberadaan Pemerintah Daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (public service) semakin penting, dimana Pemerintah daerah dituntut untuk mengaktualisasi isi otonominya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Disamping itu tuntutan untuk mewujudkan “Good Governance” dan “Clean Government”, Pemerintah Daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat untuk membiayai pelayanan yang dituntut oleh masyarakat.

Good governance dan manajemen organisasi yang sehat merupakan prasyarat untuk dapat mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas secara berkelanjutan, termasuk di dalamnya adalah usaha untuk menjamin proses

organisasi yang lebih etis dan transparan. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja organisasi menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (good governance), perlu penyatuan arah/pandangan, perlu pedoman/nilai acuan yang menjadi pedoman arah yang dituju dalam mengemban tanggung jawab, strategi pencapaiannya dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas diseluruh unit organisasi yang secara terpadu yang dinyatakan dalam visi, misi dan strategi.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefenisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dalam model New Public Service, pelayanan publik berdasarkan teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hal diantara warga (Dwiyanto, 2005 : 143). Pelayanan publik dapat diberikan oleh organisasi publik (pemerintah). Organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan umum maupun fasilitas sosial kepada masyarakat seperti penyediaan pendidikan, kesehatan, administrasi dasar, pengurusan sampah, air minum, listrik dan lainnya (Messi, 1999 : 12).

Tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terbaik dan pemerintah terus melakukan perbaikan dalam segi pelayanan. Untuk itu pemerintah menerbitkan kebijakan lewat Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur No. PER/15/M. PAN/7/2008 tentang Pedoman Reformasi Birokrasi. Latar belakang adanya Reformasi Birokrasi adalah :

1. Praktek korupsi,kolusi dan nepotisme (KKN) masih berlangsung hingga saat ini.
2. Tingkat kualitas pelayanan publik yang belum mampu memenuhi harapan publik.
3. Tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang belum optimal dari birokrasi pemerintahan.
4. Tingkat tranparansi dan akutanbilitas birokrasi pemerintahan yang masih rendah.
5. Tingkat disiplin dan etos kerja pegawai yang masih rendah.

Selain itu juga muncul Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang mana tujuan dari Undang-Undang tersebut adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaran pelayanan public.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

3. Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Permasalahan yang dihadapi dalam hal pelayanan publik termuat dalam materi paparan sektor aparatur negara dalam RAKORBANGPUS tahun 2003 yaitu:

- a. Tingkat kepedulian (responsiveness) aparatur pemerintah dalam menangani berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan kurang optimal;
- b. Belum dikembangkan penerapan standar prosedur pelayanan yang baku;
- c. Terbatasnya penyelenggaraan diklat-teknis fungsional di bidang pelayanan, sehingga cenderung disiplin, profesionalisme dan etika pelayanan aparatur pemerintah belum memadai;
- d. Belum adanya kebijakan sistem remunerasi yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik;
- e. Pemanfaatan teknologi Informasi dalam pelayanan publik belum optimal;
- f. Komitmen pimpinan untuk melakukan tindakan tegas dan konsisten terhadap pelaku KKN, termasuk pungli dalam penyelenggaraan pelayanan publik belum optimal.

Sekalipun dalam perundang-undangan yang diterbitkan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Undang-undang Tentang Pelayanan Publik diberikan wewenang kepada Pemerintahan Daerah untuk menetapkan standarisasi

pelayanan publik masing masing dalam rangka pelayanan publik, namun hal ini belum dapat memberikan dorongan untuk meningkatkan kinerja dari organisasi pelayanan publik. Penetapan standard pelayanan publik masing-masing tentunya dengan memperhatikan asas-asas penyelenggaraan pemerintah yang baik berdasarkan fungsi public service obligation.

Salah satu kebutuhan mendasar manusia adalah pelayanan administrasi dasar. Setiap instansi pemerintah dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya membentuk Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk dapat memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat Surabaya. Keberadaan Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya yang memberikan pelayanan dasar dibidang pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mengutamakan kepuasan masyarakat dan memenuhi kebutuhan publik. Untuk era sekarang sangat dibutuhkan peningkatan kualitas layanan administrasi dasar kepada masyarakat sesuai situasi, kondisi masyarakat dan kebutuhan negara.

Dalam perjalanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat Surabaya mengalami peningkatan dan penurunan pelayanan. Hal ini disebabkan oleh semakin melonjaknya penduduk Kota Surabaya setiap tahunnya, ini tidak dimbangi oleh sarana dan prasarana yang menunjang dan etos kerja pegawai yang masih kurang.

Tabel 1.1

Jumlah Penduduk Kota Surabaya Tahun 2007-2009

No	Uraian	Satuan	2007	2008	2009
1	Jumlah Penduduk	Jiwa	3.879.565	3.965.430	4.103.228

Sumber: Badan Pusat Statistik

Dari tabel diatas dapat dilihat setiap tahunnya penduduk surabaya mengalami peningkatan penduduk dari tahun 2007 sampai 2009 sekitar 1,3 % persen. Ini sama seperti yang dikatakan oleh Ismanu, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya (www.angrass.com: Bertambahnya Sampah akibat Pertumbuhan Penduduk Kota Surabaya, diakses 15 Mei 2011):

“Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya setiap harinya disibukkan oleh rata-rata 200 warga dan setiap tahun, rata-rata kenaikan jumlah penduduk Kota Surabaya naik sebesar 1,62 %”.

Pertumbuhan penduduk Kota Surabaya yang beraneka ragam terutama agama akan mempengaruhi pelayanan dalam Kantor Dinas Kependudukan dan catatan Sipil. Ini terlihat pada jumlah penduduk Kota Surabaya berdasarkan agama dibawah ini:

Tabel 1.2.

Jumlah Penduduk Kota Surabaya Berdasarkan Agama Tahun 2007

No	Uraian	Agama					Jumlah
		Islam	Kristen	Katolik	Budha	Hindu	
1	Jumlah Penduduk	3.793.431	49.123	29.335	5.825	1110	3.879.565

Sumber: Badan Pusat Statistik

Dari tabel sebelumnya agama yang menjadi mayoritas di Surabaya adalah islam. Untuk kristen dan katolik merupakan jumlah terbanyak setelah islam yang kemudian dilanjutkan oleh budha serta hindu. Untuk Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melayani akta perkawinan untuk agama selain islam.

Pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat, ini membuat tuntutan masyarakat akan pelayanan publik semakin tinggi pula..Semakin tingginya tuntutan yang tidak diimbangi oleh sarana dan prasarana pendukung dan etos kerja pegawai yang kurang tentu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak optimal, ini tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Yang mana tugasnya adalah memberi pelayanan kepada masyarakat yang meliputi kepengurusan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Surat Keterangan Tempat Tinggal, Kartu Identitas Penduduk Musiman dan Akta Catatan Sipil (akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian dan akta pengakuan anak). Setiap harinya Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melayani pelayanan salah satunya pelayanan akta perkawinan, apalagi kota

Surabaya memiliki penduduk selain islam yang tergolong tinggi jumlahnya. Dibawah ini dapat dilihat jumlah pemohon akta perkawinan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya:

Tabel 1.3.

Jumlah Pemohon Akta Perkawinan

No	Tahun	Jumlah
1	2008	6126
2	2009	6206

Sumber: Dokumen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dari tabel diatas terlihat jumlah pemohon akta perkawinan lumayan tinggi. Ini terlihat dari tahun ke tahun mengalami peningkatan pemohon. Tingginya jumlah pemohon dan juga banyaknya pemohon pelayanan lain tentu akan mempegaruhi kinerja para pegawai. Banyaknya pemohon khususnya pemohon akta perkawinan yang tidak dimbangi dengan tenaga yang terampil dan saran/prasarana memadai akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakt terhadap pelayanan yang berujung kepada pengaduan.

Terlihat banyaknya pengaduan mayarakat kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya. Seperti yang diungkap dibawah ini (www.surabayakita.com : Layanan Dispenduk Tak Memuaskan, diakses 16 Mei 2011):

“Pelayanan yang diberikan Dispendukcapil kota Surabaya masih jauh dari kata memuaskan. Banyak keluhan dari masyarakat, Komisi A siapkan raperda sanksi pelayanan yang terlambat. Berdasar keluhan yang masuk ke website Pemkot Surabaya

www.surabaya.go.id, keluhan masyarakat terhadap ketidapuasan pelayanan di Dispenduk makin bertambah tiap hari. Bahkan pada tanggal 14 Mei lalu, prosentase keluhan tersebut sudah mencapai 2054 orang atau 52 persen”.

Banyaknya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Ketidakpuasaan masyarakat ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya. Salah satu ketidakpuasaan masyarakat dalam hal mengurus administrasi akta perkawinan. Kepengurusan akta perkawinan yang memakan waktu lama tentu saja menghambat urusan lain, seperti kutipan dibawah ini (www.detiksurabaya.com : Hasil pelayanan dispenduk Surabaya menyisakan kekecewaan warga, diakses 15 Mei 2011):

“Salah seorang warga yaitu Ibu Kris yang mau mengambil hasil Akte Perkawinan anaknya setelah sebulan menunggu menemui adanya kekeliruan dalam hasil pencetakan nama dan harus dibenahi kembali untuk 10 hari mendatang jawab petugas loket yang ternyata siswi-siswi SMK Dr. Sutomo Surabaya yang tengah menjalani Praktek Kerja Lapangan atau (PKL). Ibu Kris merasa kecewa atas pelayanan petugas Dispenduk yang kurang profesional atas tanggapan mengenai kekeliruan penulisan nama dan hanya menugaskan siswi yang tengah PKL untuk memberikan penjelasan, ternyata masih menemukan banyak warga yang mengalami kejadian serupa dengan Ibu Kris, baik itu dari pengurusan KTP, maupun Surat Pindah Penduduk”.

Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya merupakan instansi ujung tombak dalam memberikan pelayanan administrasi

dasar kepada masyarakat Surabaya. Dari uraian yang sudah dipaparkan sebelumnya, dapat dilihat banyaknya keluhan warga tentang pelayanan yang diberikan tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dari uraian permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan administrasi akta perkawinan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya.

I.2. Perumusan Masalah

Adanya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif, efisien serta memuaskan dari setiap instansi penyedia jasa. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Pentingnya peran layanan dalam suatu organisasi kepada masyarakat maka organisasi harus dapat melihat kebutuhan masyarakat bidang pelayanan publik. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan maka setiap organisasi harus memperbaiki kualitas pelayanannya.

Dari uraian diatas dan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat dibuat oleh peneliti adalah “Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi akta perkawinan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya?”.

I.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi akta perkawinan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya.

I.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas

Untuk dapat memberikan masukan bagi bidang studi ilmu administrasi negara mengenai kajian kualitas pelayanan.

2. Bagi Instansi

Untuk dapat memberikan masukan kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

3. Bagi Penulis

Untuk peneliti berikutnya dengan tema yang sama, dapat kiranya dijadikan sebagai salah satu bahan rujukan untuk penelitian mengenai kualitas pelayanan di sektor publik.